

El Indecopi y el Mincetur informaron a los principales gremios del sector turismo sobre los beneficios de constituir defensorías gremiales como alternativa rápida y directa para resolver reclamos de consumidores

Para fortalecer el sector y la atención de los reclamos de los turistas, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, y el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), desarrollaron una jornada de capacitación a los principales gremios empresariales del sector turismo, sobre las ventajas de la autorregulación y los beneficios que les otorga la constitución de Defensorías Gremiales en materia de Protección al Consumidor.

Funcionarios de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor capacitaron hoy miércoles 22 de agosto a representantes de los principales gremios empresariales del sector turismo, dentro de los cuales está la Cámara Nacional de Turismo – CANATUR, Cámara de Comercio de Lima, Sociedad de Hoteles del Perú, la Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo - Apavit, la Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno - Apotur, y la Federación Nacional de Guías de Turismo del Perú – Fenaguiturp, sobre las principales ventajas que otorga a los proveedores y los consumidores del sector turismo, la creación de Defensorías de los Consumidores al interior de los gremios del sector turismo.

Las Defensorías Gremiales del Consumidor constituyen un medio favorable para la protección de los derechos de los consumidores pues, a través de ellas, se puede llegar a una solución directa de los reclamos (entre proveedores y consumidores), sobre la base del conocimiento técnico de la materia reclamada por parte de una instancia privada imparcial encargada de la resolución del conflicto.

En el Perú, ya se han implementado defensorías en gremios pertenecientes a los sectores financiero, seguros y automotor, que ofrecen a sus clientes la posibilidad de que los reclamos presentados ante los proveedores agremiados sean resueltos a través de estas instancias, creadas para tal efecto; esto, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente a los mecanismos de protección al consumidor brindados por el Indecopi. Adicionalmente, se prevé que para fin de año se cuente con dos defensorías gremiales nuevas en sectores importantes con los que se viene coordinando y brindando asesoría técnica.

La Autoridad Nacional presentó igualmente la “Guía Interactiva de Consumo para Mypes”, una herramienta basada en Gobierno Digital que permite a los proveedores del sector Mype (Micro y Pequeña Empresa) recibir orientación que facilite el cumplimiento de sus obligaciones en materia de protección del consumidor, fomentando la implementación de buenas prácticas en prevención y gestión de reclamos a nivel nacional.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio

NP

Nota de Prensa

(DPC)**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor** **Indecopi**

Esta Guía Interactiva de Consumo contiene ejemplos prácticos para que los empresarios se informen y sepan cómo cumplir sus obligaciones frente a sus clientes, otorgándole un valor agregado a sus negocios, en temas como el Libro de Reclamaciones, promociones comerciales, alertas de consumo, Arbitraje de Consumo, defensorías gremiales y ventas por Internet.

Cabe resaltar que esta herramienta está dirigida a más de dos millones de microempresas a nivel nacional como potenciales beneficiarios, según el documento “Perú Estructura Empresarial, 2016”, publicado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en octubre de 2017, “del total de las unidades empresariales en el 2016, 2 millones 11 mil 153 fueron clasificadas como microempresas, que representaron el 94,7% del total; 92 mil 789 fueron pequeñas empresas (4,4%); 13 mil 31 fueron grandes y medianas empresas (0,6%) y 7 mil 307 (0,3%) representaron a la administración pública”.

La guía se puede conocer en el siguiente enlace: www.indecopi.gob.pe/guiaconsumomype

Lima, 22 de agosto de 2018

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio